

PROCESO		<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: GESTION DE LAS TIC'S</b>							Código: AV-C-019 Versión: 1 Fecha: 12-10-2021 Página: 1 de ____	
OBJETIVO:		Contribuir al logro de los resultados esperados por medio de la implementación de estrategias de Tecnologías e Información (TI), estableciendo procedimientos sistemáticos y eficientes para proporcionar disponibilidad y calidad de los servicios de TI, fortalecer la seguridad digital y la apropiación de los sistemas de información, articulando el diseño de los servicios con los procesos de la entidad, con el fin de satisfacer a los diferentes grupos de interés facilitando la toma de decisión en la Entidad.								
ALCANCE:		Inicia con la formulación y/o actualización de los lineamientos, las políticas de tecnologías de información y comunicación, Gobierno digital, el Plan Estratégico de Tecnología de la Información, la identificación de las necesidades de tecnologías de información. Culmina con la ejecución de las estrategias, la entrega de los servicios TI y las acciones de uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones								
RESPONSABLE DEL PROCESO		SECRETARÍA GENERAL Y SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO, MEDIO AMBIENTE Y TURISMO								
ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO										
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	ETAPA DEL CICLO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDA DEL PROCESO	CLIENTE DEL PROCESO	TIPO DE CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO								INTERNO	EXTERNO
X	X	Proceso Planeación para el Desarrollo; Proceso Gestión de Tecnología de Información; Entidades de orden Nacional y Departamental; Todos los procesos del Ministerio de la Tecnología y la Información MINTIC	Plan de Desarrollo Municipal y POAI; Recursos Tecnológicos; Normatividad aplicable al proceso; Presupuesto; Procedimientos contractuales y Políticas de Operación; Necesidades de TI	P	Formular y/o actualizar los lineamientos y las políticas de tecnologías de información y comunicación y seguridad de información; Identificar y priorizar las necesidades de tecnologías de información; Formular proyectos de tecnologías de información; Formular y/o actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información – PETI; Formular los planes de arquitectura de los sistemas de información y los servicios tecnológicos; Analizar y planear el desarrollo de soluciones digitales para facilitar el acceso de la comunidad a los servicios ofrecidos por el Municipio; Analizar y planear el soporte y servicios de TI de las diferentes dependencias de la administración Municipal; Formular las necesidades de capacitación o formación de los servidores y actores públicos en las temáticas de transformación cultural en el uso y apropiación de las tecnologías de la información y comunicaciones; Gestionar los recursos de acuerdo a la priorización de necesidades TI; Realizar la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso; Identificar riesgos y oportunidades	Se debe hacer un alistamiento institucional para elaborar la planeación estratégica de la entidad y con la identificación y definición de las actividades se podrán lograr en materia de Tecnologías de la Información	Lineamientos y políticas de tecnologías de información y comunicación y seguridad de la información formulada y/o actualizada; Planes, proyectos de TI identificados formulados; Plan Estratégico de Tecnologías de Información – PETI formulado y/o actualizado; Plan de arquitectura TI formulado; Soluciones digitales para facilitar el acceso de la comunidad a los servicios ofrecidos por el Municipio, formuladas; Soporte y servicios de tecnologías de la información planeados; Necesidades de capacitación o formación de los servidores y actores públicos en las temáticas de transformación cultural en el uso y apropiación de las tecnologías de la información y comunicaciones, formuladas; Recursos Gestionados; Matriz de partes interesadas del proceso, definidas; Riesgos y oportunidades identificados	Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional, Departamental, Municipal, Ministerio de las TIC. Proceso de Planeación Estratégica. Comunidad en general.	X	X
X	X	Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional, Departamental, Municipal, Ministerio de las TIC. Proceso de Planeación Estratégica. Comunidad en general.	Plan Estratégico de Tecnologías de Información – PETI actualizado; Políticas, y Lineamientos de la información actualizadas; Acciones del proceso Incluyendo acciones para abordar riesgos y oportunidades definidas; Necesidades de TI; Acciones del proceso Incluyendo acciones para abordar riesgos y oportunidades definidas.	H	Ejecutar los proyectos del PETI; Gestionar la ejecución de los servicios de TI: conectividad, gestión de usuario, correo electrónico, herramientas de productividad, almacenamiento de datos e información, sistemas de información, internet, intranet, videoconferencias, asesorías en TIC; Gestionar la infraestructura de TI: Servidores físicos y virtuales, red de datos corporativas, acceso a la plataforma tecnológica, almacenamiento, servicio de internet, bases de datos, respaldo y recuperación de datos, comunicaciones unificadas, seguridad y privacidad de la información, ofimática (Hardware y Software) y sistemas de información; Desarrollar las estrategias para implementar los planes de arquitectura de los sistemas de información y de la infraestructura TI; Implementar, publicar y socializar las políticas y lineamientos de las tecnologías de información y comunicación, Gobierno digital, y seguridad de la información. Asesorar y acompañar a los servidores y actores públicos en la identificación de necesidades y proyectos de TIC; Participar en la implementación de los planes y estrategias de capacitación o formación de los servidores y actores públicos en las temáticas de transformación cultural en el uso y apropiación de las tecnologías de la información y comunicaciones; Gestionar las acciones del proceso (incluyendo acciones para abordar riesgos y oportunidades definidas).	Se trata de tener todos los documentos y las guías necesarios para desarrollar la gestión de la entidad	Proyectos de TI ejecutados; Servicios de TI e infraestructura de TI soportados, suministrados y atendidos; Estrategias para la implementación de los planes de arquitectura de TI implementadas; Políticas y lineamientos de las tecnologías de información y comunicación, Gobierno digital y seguridad de la información implementadas, publicadas y socializadas; Servidores y actores públicos asesorados y acompañados en la identificación de necesidades y proyectos de TIC; Planes y estrategias de capacitación o formación de los servidores y actores públicos implementados; Acciones del proceso gestionadas.	Clientes internos y externos	X	X

X	X	Entes de Control Entidades gubernamentales	Resultados de la gestión del proceso; Acciones del proceso gestionadas; Informes estadísticas de satisfacción de clientes internos y evaluación de la satisfacción de los clientes externos; Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, PQRS del proceso; Informes de Auditorías.	V	Realizar el seguimiento, medición y evaluación de los proyectos de TI y del PETI; Realizar seguimiento a los riesgos; Verificar la eficacia de las acciones (incluyendo acciones para abordar riesgos y oportunidades definidas); Realizar seguimiento a las partes interesadas, sus necesidades y expectativas; Evaluar la satisfacción del cliente interno; Gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias- PQRS del proceso; Realizar análisis de los hallazgos de auditoría.	Permanentemente se debe hacer seguimiento a la gestión para verificar que lo planeado se cumpla o de lo contrario tomar correctivos	Informes de seguimiento y evaluación de los proyectos de TI y al PETI realizados; Indicadores analizados; Riesgos Gestionados; Eficacia de las Acciones del proceso verificadas; Partes interesadas, necesidades y expectativas actualizadas; Evaluación de la satisfacción del cliente interno realizada; Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias, PQRS del proceso gestionadas; Hallazgos de auditoría analizados	Todos los Procesos.	X	X
X		Todos los procesos	Resultados de la verificación del proceso; Evaluación de la satisfacción del cliente interno realizada; Hallazgos de auditoría analizados; Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias, PQRS gestionadas del proceso	A	Tomar acciones para la mejora del proceso (con base en indicadores, riesgos, hallazgos, PQRS del proceso, entre otros)	De los resultados obtenidos en la verificación hacer las acciones de mejora a que haya lugar	Planes de Mejoramiento.	Todos los Procesos. Entes de Control	X	X

**ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO**

NORMATIVIDAD		RIESGOS IDENTIFICADOS	CONTROLES EXISTENTES
CONPES 3854 de 2016	La política nacional de seguridad digital, objeto de este documento, cambia el enfoque tradicional al incluir la GESTIÓN DEL RIESGO como uno de los elementos más importantes para abordar la seguridad digital.	ACCESO ILEGAL	SE ASIGNARÁ CLAVES PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA QUIENES LOS JEFES LAS HAYAN SOLICITADO .  UNA VEZ TERMINADA LA RELACIÓN LABORAL O CONTRACTUAL SE BLOQUEARÁ LA CLAVE PARA QUE NO HAYA MANIPULACIÓN
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS TIC POR PROBLEMAS ASOCIADOS A LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO TANTO EN EQUIPOS COMO EN REDES INTERNAS.
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC	MANIPULACIÓN DE LA INFORMACIÓN	SE ASIGNARÁ CLAVES PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA QUIENES LOS JEFES LAS HAYAN SOLICITADO .  UNA VEZ TERMINADA LA RELACIÓN LABORAL O CONTRACTUAL SE BLOQUEARÁ LA CLAVE PARA QUE NO HAYA MANIPULACIÓN
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.		
Ley 1978 de 2019	Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC.		

**RECURSOS DEL PROCESO**

HUMANOS	TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS	DOCUMENTOS/TRÁMITES
Secretario de general, Secretaria de Desarrollo Económico Medio Ambiente y Turismo, Profesionales especializados, profesionales universitarios, técnicos,	Instalaciones locativas, equipos de cómputo; redes de cómputo y comunicación, red interna, internet y sistemas de información	Procedimientos asociados al proceso

**MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES**

Oportunidad Del Servicio; Percepción Del Cliente; Gestión De Seguridad De La Información					
Elaboró	Martha castro	Revisó:	Andrés Felipe Maestre Labrada	Aprobó:	Cecilia Rosa Castro Martínez
Cargo:	Profesional Especializado Contratista	Cargo:	Secretario General	Cargo:	Jefe Oficina Asesora Planeación
Fecha:	9/05/2022	Resolución #	0027		